RESEARCH HIGHLIGHT

April 2005

Socio-economic Series 05-018

HOMELESS APPLICANTS' ACCESS TO SOCIAL HOUSING:

INTRODUCTION

This study of how homeless applicants; access social housing had two main purposes:

(1) to investigate how social housing providers presently accommodate homeless applicants; and

(2) to assess how access to housing could be improved for homeless people.

METHODOLOGY

This study of waiting list and application processes for social housing and the issues facing homeless applicants took place between April 2004 and February 2005. The research included a literature review, interviews with key informants, and data collection using survey tools and focus groups.

Twenty housing providers from four provinces (Alberta, British Columbia, New Brunswick and Ontario) were interviewed by phone or in person. The providers were chosen to include representation from large and small housing providers, public housing providers, non-profit providers, co-ops, supportive and alternative housing providers, and those housing special needs groups. The sample included providers with both independent units and shared housing. The providers had a variety of target populations, including singles, families, seniors, homeless and 'hard to house individuals,' Aboriginal households, and special needs tenants such as those living with mental illness, brain injuries, addictions, and physical disabilities.

Staff from ten agencies in the four provinces were also interviewed for the study, to provide perspectives from front-line organizations working with homeless or at-risk clientele. The sample of agencies was purposely diverse to seek input from a range of organizations, including shelters and transitional housing, multi-service agencies, health and mental health organizations, and housing help and access centres for social housing.

Two focus groups, involving a total of 14 participants, were held to obtain input from individuals and families who were homeless or had experienced homelessness. One focus group was held with residents of Ecuhome Corporation, a non-profit provider in Toronto housing homeless and 'hard to house' individuals. The second focus group was held with residents staying at the Peel Family Shelter in Mississauga, Ontario.

FINDINGS

The results of the literature review, interviews and focus groups highlighted a wide range of barriers facing homeless people in accessing social housing. These barriers fall into three categories: systemic barriers, obstacles at the community or organizational level, and personal issues or limitations.

Systemic Barriers

At the systemic level, the limited supply of subsidized units was the barrier to social housing most often mentioned by housing providers and agency staff. It was also noted by participants in one of the focus groups. A lack of social housing options, including housing with both minimal rules and long-term supports, was also widely noted during the interviews as a barrier to housing homeless individuals.

A long wait time for subsidized units (especially for units in 'regular' non-profit housing, as opposed to supportive housing or shared units) was reported across the country by focus group participants and housing and agency staff. Some interviewees noted how even a relatively short wait time of six months to a year does not meet the need of someone who is homeless.

Housing providers noted that homeless applicants can face barriers getting onto the waiting list for social housing and are disadvantaged when there is no local system for coordinating access to subsidized units.

The requirement for social housing providers to maintain waiting lists can disadvantage homeless applicants. For example, chronological lists, whether with an individual provider or system-wide, can

Canada

CMHC SCHL
HOME TO CANADIANS

disadvantage applicants who need immediate assistance. On the other hand, point score systems can be less favourable to some subsets of the homeless population, such as singles or those exiting from transitional housing, who may not be considered highest priority.

A lack of consistency between immigration laws and practices, and social assistance rules means some potential applicants are ineligible. Other rules, such as ineligibility due to outstanding debts to social housing providers and the requirement to have a source of income, are also barriers for some.

Barriers at a Community or Organizational Level

Many examples of barriers that occur at the community or organizational level were noted by housing providers, agency staff, and focus group participants including the following:

- Applicants perceived as non-conforming with support agency or housing provider expectations;
- Waiting list procedures requiring regular updates from applicants in order for them to retain their place on the list;
- Application procedures requiring interviews, home visits, or criminal record checks;
- Discrimination against applicants by social services or housing staff;
- The length of time on the waiting list; and
- The role of front-line staff in selecting applicants to be interviewed, determining need and eligibility, awarding discretionary points, evaluating suitability and making decisions about the applicants' support needs; decisions made during the processing of applications can result in barriers for some homeless applicants.

Other barriers facing homeless applicants at the community level identified in both the literature review and the data collection for this study include:

- Little capacity among some shelter services to provide one-on-one assistance to homeless individuals and families in their housing search;
- Few programs to help stabilize formerly homeless households once they have been re-housed;
- Rules that bar individuals from using certain services, resulting in homeless people with complex mental health and addictions problems not obtaining help;
- Applicants from minimum-barrier homeless shelters being labelled as undesirable tenants, and therefore unable to access social housing units;
- Many social housing providers unable to offer housing to individuals with significant mental health or addictions problems due to lack of supports, and concerns about applicant's suitability within the existing tenant group;
- Requirement among many social housing providers that incoming tenants be able to live independently and maintain their unit, or be able to broker any supports that they need; and
- Rules about pets, guests or substance use/abuse.

Personal or Individual Barriers

The literature and the information gathered in this study from interviews and focus groups provided examples of barriers which result from individual circumstances or limitations. These include:

- Non-compliance with the expectations of housing providers;
- Addictions, mental health and behavioural issues;
- Having mental and physical health support needs which housing providers cannot meet;
- Not having a phone, access to voice mail, or an agency willing to field calls on one's behalf;
- Owing rent arrears to a social housing provider or having had a previous unsuccessful tenancy with the provider;
- Not having positive landlord references or a good credit rating;
- Not having a social support system;
- Being without linkages to health professionals and social support services;
- Lacking income or being unable to keep employment;
- Personality characteristics, such as being shy about talking on the phone, lack of confidence, or low self-esteem; and
- Language and cultural differences.

Understanding the Practices that Create Barriers

In examining the barriers that homeless people face in accessing social housing, it is useful to consider the operating environment and the context within which exclusionary practices emerge.

Decisions about waiting list management practices take into account the interests of stakeholders and the public. Homeless applicants are but one of the potential tenant groups for most public, non-profit or co-op housing providers. Funders want to know that waiting lists are managed in a way that is equitable and defensible. Providers and their boards want to feel they are fulfilling their mission and running their operations in a fiscally responsible way. Many housing staff want to know that incoming tenants will have successful tenancies and will not be a burden on the resources of the organization. Tenant communities want to feel safe and secure and experience a sense of belonging.

Like waiting list management, decisions about application processing (home visits, eligibility assessments, suitability assessments, interviews at time of application and/or pre-offer, references, credit checks, and data collection) are indicative of an environment where housing providers are balancing many

interests. Funders impose requirements on housing providers; the boards of co-ops and non-profits and their tenant/member selection committees have requirements; and housing staff have their own priorities when working with applicants including a responsibility to the applicant (not to set him or her up to fail in a new tenancy), to the tenant community as a whole, and to their board of directors. The desire among housing providers to have some control and autonomy over their waiting list and tenant selection processes can lead to reluctance to support local initiatives for coordinated intake and processing of applications for subsidized units.

The message from housing providers who feel unable to house homeless individuals or individuals with complex support needs typically relates to:

- their inability to house applicants quickly because of long waiting lists,
- the need for tenants to live independently while being part of a community, and
- the ability of vulnerable households to meet their obligations as tenants (for example with respect to unit maintenance, keeping their support systems in place, providing for their own needs, paying rent on time, and having respectful relations with neighbours).

The limitations felt by some 'regular' housing providers in housing homeless or 'hard to house' clienteles have created a niche and a need for providers who have a specialized mandate to house and support this population.

For the homeless applicant, the difficulties in accessing social housing have a significant impact on their path out of homelessness. The applicant can 'get lost in the system,' experience endless referrals with no chance of being housed, or be denied access to help and treatment. Limited access to social housing can result in ghettoization of homeless or vulnerable households in substandard housing, in less desirable areas of cities, and in unsafe or overcrowded situations. Without adequate and affordable housing options, linked with supports tailored to individual needs, the possibilities of being re-housed and maintaining that housing are diminished.

Helping Homeless Applicants Access and Retain Units in Social Housing

Housing providers, agencies and focus group participants provided examples from their own experience of ways to assist homeless applicants to access and retain social housing. These themes are also echoed in the literature on housing and homelessness.

Greater housing choice

- Foster the development of housing providers with specific mandates, allowing providers to specialize in particular kinds of issues and client needs;
- Ensure homeless applicants can access a suitable range of housing choices without going through the regular waiting list procedures;
- Develop housing with minimal rules and housing suited to the complex needs of homeless people with mental health and/or addictions issues;
- Facilitate greater access to rent supplements.

Multiple access points and coordination

- Have a range of access points in the community for homeless people to obtain emergency assistance and 'get into the system';
- Ensure homeless applicants have access to agencies and services where they can use phones and access a free voice mail system, or where staff will take messages for them;
- Facilitate homeless individuals' access to advocates who can provide one-on-one assistance with housing searches and contact with social housing landlords;
- Strive for better coordination of information and referrals between agencies and housing providers to assist homeless applicants.

Application processing and tenancy requirements

- Relax requirements to update application information in order for homeless applicants to keep their place on waiting lists;
- Establish referral agreements between housing providers and agencies who work with homeless or at-risk individuals;
- Make rapid processing of applications from homeless clientele a priority;
- Minimize requirements for credit checks, criminal record checks, landlord references;
- Use an 'inactive' waiting list to keep a record of applicants whose contact information becomes out-of-date, but who should not be penalized by losing their original application date.

Adequate funding for providers housing homeless applicants

- Give those housing providers higher maintenance budgets, to deal with unit turnover and repairs when tenants damage the units;
- Give extra funding to providers who are prepared to house homeless applicants so they can provide on-site support with higher staff/tenant ratios.

Incentives to move out of social housing

- Implement initiatives that assist in-situ tenants to move out of social housing and into private market housing, thus freeing up units.

Help for vulnerable households in maintaining their tenancy

- After-care programs, which help to stabilize the tenant in his/her new home;
- Partnerships between housing providers and support agencies, to provide case management support to vulnerable tenants;
- Trusteeship programs and initiatives so that the housing portion of social assistance is paid directly to the social housing landlord to help prevent eviction due to non-payment of rent;
- On-site staff support linked to housing;
- Assistance or training for households in unit maintenance;
- Eviction prevention strategies.

CONCLUSION

While the social housing sector was the primary focus of this study on homelessness and access to housing, an underlying message throughout the course of the work was the importance of cross-sector collaboration. For many housing providers, collaboration either on a formal or informal basis with local agencies across many sectors (including mental health, services for homeless people, support services, community care and others) was valued for networking, referrals, and assistance in helping tenants stay housed. This sentiment may be a useful starting point in identifying new ways to help homeless applicants obtain housing that responds to individual needs and circumstances.

There are some important questions arising from this work that point to topics for future investigation.

Who is responsible for housing homeless people?

Policy debate on what part of the housing system is best suited to proactively house the homeless could lead to focussing on how to effectively support the operations of housing providers who are dedicated to housing the homeless and how to ensure that communities have a range of housing options available for homeless and at-risk households.

What can housing providers gain from local agencies?

To what extent is there a trend underway for social housing providers to formally or informally partner with agencies for referral and support needs? What are the most innovative supports being offered through support agencies, how have they been evaluated and how can they be replicated in other communities?

As the social housing sector continues to evolve, how can new directions in housing homeless people be supported?

The needs of homeless individuals and households are not homogeneous, and there are many paths in and out of homelessness that impact on the suitability of one housing type over another. How can communities be supported in identifying and responding to the needs of subsets of the homeless population with a view to developing variations on the housing types and access systems that currently exist?

CMHC Project Manager: Anna Lenk

Consultant: Deborah Hierlihy, Oriole Research and Design Inc., in partnership with Paul Connelly, Connelly Consulting Services

Housing Research at CMHC

Under Part IX of the *National Housing Act*, the Government of Canada provides funds to CMHC to conduct research into the social, economic and technical aspects of housing and related fields, and to undertake the publishing and distribution of the results of this research.

This fact sheet is one of a series intended to inform you of the nature and scope of CMHC's research.

To find more *Research Highlights* plus a wide variety of information products, visit our Web site at

www.cmhc.ca

or contact:

Canada Mortgage and Housing Corporation
700 Montreal Road
Ottawa, Ontario
K1A 0P7

Phone: 1 800 668-2642
Fax: 1 800 245-9274

OUR WEB SITE ADDRESS: www.cmhc.ca

Although this information product reflects housing experts' current knowledge, it is provided for general information purposes only. Any reliance or action taken based on the information, materials and techniques described are the responsibility of the user. Readers are advised to consult appropriate professional resources to determine what is safe and suitable in their particular case. Canada Mortgage and Housing Corporation assumes no responsibility for any consequence arising from use of the information, materials and techniques described.

63950

LE POINT EN RECHERCHE

Avril 2005

Série socio-économique 05-018

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES SANS-ABRI À L'ÉGARD DE L'ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL

INTRODUCTION

Cette étude sur l'accès des sans-abri aux logements sociaux visait deux principaux objectifs :

(1) déterminer dans quelle mesure les fournisseurs de logements sociaux répondent actuellement aux besoins des demandeurs sans abri; et

(2) trouver des moyens de faciliter l'accès au logement pour les sans-abri qui en font la demande.

MÉTHODE

Cette étude sur les listes d'attente et les processus de demande concernant les logements sociaux et sur les problèmes qu'éprouvent les demandeurs sans abri a eu lieu d'avril 2004 à février 2005, et comprenait une recherche documentaire, des entrevues auprès des principaux informateurs, ainsi que la collecte de données au moyen d'instruments de sondage et de groupes de discussion.

Les chercheurs ont interrogé, au téléphone ou en personne, vingt fournisseurs de logements dans quatre provinces (Alberta, Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick et Ontario). L'échantillon était diversifié (gros et petits fournisseurs de logements publics ou sans but lucratif, coopératives, fournisseurs de logements en milieu de soutien ou non traditionnels, ou pour groupes ayant des besoins spéciaux) et visait les logements tant individuels que partagés. Les fournisseurs s'adressaient à divers segments de la population, tels que les célibataires, les familles, les personnes âgées, les sans-abri et les personnes « difficiles à loger », les ménages autochtones, ainsi que les locataires aux besoins spéciaux, y compris ceux qui éprouvent des troubles mentaux, les victimes de traumatismes crâniens, les toxicomanes et les personnes ayant une déficience physique.

On a également interrogé le personnel de dix organismes des quatre provinces, afin de recueillir les opinions d'intervenants de première ligne auprès des sans-abri ou de personnes à risque. L'échantillon de répondants choisis à cette fin était sciemment diversifié afin d'obtenir l'avis d'un large éventail d'organismes tels que des foyers d'hébergement et des maisons de transition, des organismes de services polyvalents, des organismes de santé physique et mentale, ainsi que des centres d'aide et d'accès au logement social.

Deux groupes de discussion, comportant au total 14 participants, ont été constitués pour recueillir les commentaires de personnes et de familles qui sont ou ont été itinérantes : d'abord les résidents d'Ecuhome Corporation, un fournisseur sans but lucratif de Toronto offrant des logements aux sans-abri et aux personnes « difficiles à loger », puis les résidents du Peel Family Shelter, à Mississauga (Ontario).

CONSTATATIONS

La recherche documentaire, les entrevues et les groupes de discussion ont fait ressortir que les sans-abri en quête d'un logement social se heurtent à divers obstacles de trois ordres : systémiques, organisationnels (ou de la collectivité) et individuels (ayant trait aux problèmes ou aux limites de nature personnelle).

Obstacles systémiques

Sur le plan systémique, le petit nombre des logements subventionnés était l'obstacle le plus souvent mentionné par les employés des fournisseurs et des organismes et il a aussi été signalé dans un des groupes de discussion. La majorité des personnes interrogées déploraient aussi le manque d'options dans ce domaine, par exemple des logements comportant peu de règlements tout en offrant du soutien à long terme.

Canada

SCHL CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

Des participants aux groupes de discussion, de même que le personnel des organismes et des intervenants en matière de logement déploraient aussi les longues périodes d'attente pour obtenir un logement subventionné (surtout pour les logements situés dans des ensembles « ordinaires » sans but lucratif, par opposition aux milieux de soutien ou aux foyers), un phénomène qui sévirait dans tout le pays. Certaines personnes interrogées estimaient que même une période d'attente relativement courte de six mois à un an ne convient pas aux besoins d'un sans-abri.

Les fournisseurs de logements considèrent que les demandeurs sans abri peuvent éprouver des difficultés à se faire inscrire sur les listes d'attente des logements sociaux et sont désavantagés par l'absence de système local coordonnant l'accès aux logements subventionnés.

La tenue de listes d'attente qu'on exige des fournisseurs de logements est parfois défavorable aux demandeurs sans abri. Par exemple, les listes chronologiques propres à un fournisseur ou à tout un système, peuvent défavoriser les demandeurs qui ont des besoins immédiats. Par ailleurs, les listes gérées en fonction d'un système de points peuvent pénaliser certaines catégories de sans-abri comme les célibataires ou ceux qui sortent de maisons de transition, car ceux-ci ne sont pas forcément considérés comme prioritaires.

La disparité des lois et pratiques sur l'immigration et des règles de l'assistance sociale rend certains candidats potentiels inadmissibles. Des dettes envers des fournisseurs de logements sociaux et l'absence d'une source de revenus peuvent avoir les mêmes conséquences.

Obstacles sur le plan de l'organisation ou de la collectivité

Des fournisseurs, des employés d'organismes et des participants aux groupes de discussion ont cité de nombreux exemples d'obstacles qui surviennent au niveau organisationnel ou de la collectivité, tels que :

- demandeurs jugés non conformes aux attentes des fournisseurs ou des organismes de soutien;
- exigence de mises à jour régulières des renseignements pour conserver sa place sur une liste d'attente;
- procédures de demande exigeant des entrevues, des visites à domicile ou des vérifications du casier judiciaire;
- discrimination contre des candidats de la part des services sociaux ou d'employés de l'ensemble résidentiel;
- durée de présence sur la liste d'attente;
- rôle des intervenants de première ligne (dans le choix des candidats à interroger, la détermination des besoins et de l'admissibilité, l'attribution de points discrétionnaires, l'évaluation de la compatibilité et la prise de décisions sur le soutien nécessaire aux candidats) : les décisions prises pendant le traitement des demandes peuvent compliquer la tâche de certains itinérants.

La recherche documentaire et la collecte de données effectuées dans le cadre de cette étude ont mis au jour d'autres obstacles avec lesquels les sans-abri sont aux prises dans la collectivité :

- certains services d'hébergement ne sont pas en mesure de fournir une aide personnalisée aux personnes et aux familles sans abri en quête d'un logement;
- peu de programmes contribuent à stabiliser des ménages antérieurement itinérants, une fois qu'ils sont relogés;
- des règles limitent l'accès à certains services, de sorte que des sans-abri souffrant de troubles mentaux complexes et de toxicomanie ne peuvent trouver de l'aide;
- des demandeurs issus de foyers pour sans-abri aux critères d'admission larges sont étiquetés en tant que locataires indésirables et sont donc incapables d'obtenir un logement social;
- de nombreux fournisseurs de logements sociaux sont incapables, faute de soutien, d'héberger des personnes souffrant de graves troubles mentaux ou éprouvant des problèmes de toxicomanie et craignent que ces demandeurs ne parviennent pas à s'adapter aux autres locataires;
- de nombreux fournisseurs de logements sociaux exigent que les nouveaux locataires puissent vivre de manière autonome, entretenir leur logement ou se procurer toutes les formes de soutien nécessaires;
- règlements concernant les animaux familiers, les invités et l'usage ou l'abus d'alcool ou d'autres drogues.

Obstacles personnels ou individuels

La recherche documentaire effectuée et l'information recueillie pendant cette étude, grâce à des entrevues et à des groupes de discussion, ont permis de relever des exemples d'obstacles découlant de circonstances ou de limitations personnelles, notamment :

- la non-conformité aux attentes des fournisseurs de logements;
- des problèmes de toxicomanie et de comportement, des troubles mentaux;
- le besoin de soutien en matière de santé mentale et physique que ne peuvent combler les fournisseurs;
- le fait de ne pas avoir de téléphone, ni d'avoir accès à une boîte vocale ou à un organisme disposé à faire suivre les appels;
- des antécédents de loyer non payé à un fournisseur de logements sociaux ou des problèmes antérieurs avec celui-ci;
- l'absence de recommandations de la part de propriétaires ou une mauvaise cote de crédit;
- l'absence d'un réseau de soutien social;
- l'absence de liens avec des professionnels de la santé et des services de soutien social;

- l'absence de revenu ou l'incapacité de conserver un emploi;
- les caractéristiques de la personnalité, par exemple, timidité au téléphone, manque de confiance ou faible estime de soi;
- différences linguistiques et culturelles.

Comprendre les pratiques à l'origine des obstacles

Lorsqu'on examine ce qui entrave l'accès des sans-abri aux logements sociaux, il est bon de tenir compte du milieu de fonctionnement et du contexte où naissent les pratiques d'exclusion.

Les décisions sur les pratiques de gestion des listes d'attente tiennent compte des intérêts des intervenants et du public. Les sans-abri ne sont qu'un des groupes de locataires potentiels pour la plupart des fournisseurs de logements publics, sans but lucratif ou coopératifs. Les bailleurs de fonds tiennent à ce que les listes d'attente soient gérées de manière équitable et défendable. Les fournisseurs et leurs conseils d'administration veulent avoir conscience d'exécuter leur mission et leurs opérations de manière financièrement responsable. Bon nombre d'intervenants en matière de logement veulent être sûrs que les futurs locataires ne causeront pas de problèmes et ne seront pas un fardeau pour les ressources de leur organisation. Pour leur part, les locataires souhaitent se sentir en sécurité et éprouver un sentiment d'appartenance.

Comme la gestion des listes d'attente, les décisions concernant le traitement des demandes (visites à domicile, évaluations de l'admissibilité ou de la compatibilité, entrevues au moment de la demande ou de l'offre préalable, références, vérifications du crédit et collecte de données) sont révélatrices d'un milieu où les fournisseurs tiennent compte de nombreux intérêts. Les bailleurs de fonds ont des exigences à leur égard; les conseils d'administration des coopératives et organismes sans but lucratif, ainsi que leurs comités de sélection formés de locataires ou de membres, ont aussi leurs critères; de plus, les intervenants en matière de logement ont leurs propres priorités à l'égard des demandeurs, y compris une responsabilité envers ceux-ci (assurer le succès des nouvelles occupations), et à l'égard de l'ensemble des locataires et de leur conseil d'administration. Le fait que les fournisseurs tiennent à maintenir un contrôle et une autonomie sur les processus concernant les listes d'attente et le choix des locataires peut susciter une hésitation à appuyer les initiatives locales de coordination de l'accueil et du traitement des demandes de logements subventionnés.

Les fournisseurs de logements qui s'estiment incapables d'accueillir des sans-abri ou des personnes ayant besoin d'un soutien complexe, expliquent généralement cette situation par :

- leur incapacité à loger les demandeurs rapidement en raison des longues listes d'attente;
- la nécessité pour les locataires de vivre en autonomie au sein d'une collectivité;
- l'incapacité des ménages vulnérables d'honorer leurs obligations de locataires (par exemple, entretenir le logement, maintenir leurs réseaux de soutien, subvenir à leurs propres besoins, payer le loyer à temps et entretenir des relations respectueuses avec les voisins).

Les limites invoquées par certains fournisseurs « ordinaires » à l'égard des sans-abri ou des personnes « difficiles à loger » ont créé un créneau et un besoin de fournisseurs spécialisés dans l'hébergement et le soutien de ces personnes.

Pour les demandeurs sans abri, la difficulté d'obtenir un logement social a de grandes répercussions sur leur capacité de sortir de l'itinérance. Ils peuvent « se perdre dans le système », se faire renvoyer sans cesse d'un endroit à un autre sans trouver de logement, ou se voir refuser aide et traitement. L'accès limité aux logements sociaux peut entraîner la ghettoïsation de ménages sans abri ou vulnérables dans des logements de qualité inférieure, dans des secteurs urbains peu recommandables, ainsi que dans des endroits dangereux ou surpeuplés. L'impossibilité de se loger convenablement et de façon économique, et l'absence d'un soutien adapté aux besoins individuels, diminuent les chances de trouver et de conserver un autre lieu d'habitation.

Aider les sans-abri à trouver et à conserver des logements sociaux

Les fournisseurs, les organismes et les participants aux groupes de discussion s'inspirent de leur vécu pour donner des exemples de moyens pour aider les itinérants à trouver et à conserver des logements sociaux. Ces thèmes sont également repris dans la documentation sur le logement et l'itinérance.

Offrir un choix de logements plus étendu

- favoriser le développement de fournisseurs de logements ayant un mandat spécifique, en leur permettant de se spécialiser dans des types de client aux problèmes et besoins particuliers;
- veiller à ce que les demandeurs sans abri aient accès à un plus grand choix de logements convenables sans devoir passer par les listes d'attente habituelles;
- créer des logements où les règles sont minimales et qui sont adaptés aux besoins complexes des sans-abri souffrant de troubles mentaux et (ou) de toxicomanie;
- faciliter l'accès aux suppléments au loyer.

Prévoir de multiples points d'accès et la coordination pertinente

- mettre en place de nombreux points d'accès dans la collectivité, grâce auxquels les sans-abri pourraient recevoir une aide d'urgence et « accéder au système »;
- s'assurer que les demandeurs sans abri ont accès à des organismes et à des services offrant des téléphones et un système gratuit de boîte vocale ou de prise de messages par le personnel;
- faciliter l'accès des sans-abri à des intervenants pouvant offrir une aide personnalisée à la recherche d'un logement, et des contacts avec des propriétaires de logements sociaux;
- s'efforcer de mieux coordonner l'information et les références entre les organismes et les fournisseurs pour aider les demandeurs itinérants.

Assouplir les exigences en matière de traitement des demandes et d'occupation

- alléger les exigences de mise à jour de l'information à fournir, afin que les demandeurs sans abri conservent leur place sur les listes d'attente;
- établir des ententes de recommandation entre les fournisseurs et organismes qui travaillent avec les sans-abri ou les personnes à risque de le devenir;
- traiter rapidement et en priorité les demandes présentées par les sans-abri;
- réduire les exigences portant sur les vérifications du crédit ou du casier judiciaire, et sur les recommandations des propriétaires;
- utiliser une liste d'attente « inactive » pour y inscrire les noms des demandeurs dont les coordonnées ne sont plus à jour, mais qui ne devraient pas pour autant être pénalisés en perdant la date de leur demande initiale.

Prévoir un financement suffisant pour les fournisseurs hébergeant des demandeurs sans abri

- donner à ces fournisseurs des budgets d'entretien plus élevés, pour assumer le roulement des locataires et les réparations lorsque des locataires endommagent les lieux;
- accorder un financement supplémentaire aux fournisseurs disposés à accueillir des demandeurs sans abri, afin qu'ils puissent assurer un soutien sur place avec un plus grand nombre d'employés pour les locataires.

Prévoir des incitatifs pour encourager des locataires à sortir des logements sociaux

- appliquer des initiatives aidant les locataires sur place à sortir des logements sociaux pour passer à ceux du marché privé, cédant ainsi la place à d'autres personnes nécessiteuses.

Aider les ménages vulnérables à conserver leur logement

- programmes de suivi, contribuant à stabiliser les locataires dans leurs nouveaux domiciles;
- partenariats entre fournisseurs et organismes de soutien, pour faciliter la prise en charge de cas concernant des locataires vulnérables;
- programmes et initiatives de fiducie afin que le segment de l'aide sociale consacré au logement soit versé directement au propriétaire de logement social en vue de contribuer à prévenir une éviction pour non-paiement du loyer;
- soutien par le personnel sur les lieux mêmes où ces personnes sont logées;
- aide ou formation à l'intention des ménages, portant sur l'entretien d'un logement;
- stratégies de prévention de l'éviction.

CONCLUSION

Même si cette étude sur l'accès des sans-abri à un logement porte surtout sur les logements sociaux, elle souligne en filigrane l'importance d'une collaboration entre plusieurs secteurs. De nombreux fournisseurs souhaitaient une collaboration officielle ou officieuse avec des organismes locaux oeuvrant dans de nombreux secteurs (dont la santé mentale, les services aux sans-abri, les services de soutien et les soins communautaires), pour établir des réseaux d'entraide, faciliter l'aiguillage vers les différents services et aider les locataires à conserver leur logement. Cet état d'esprit pourrait être un bon point de départ pour déterminer de nouveaux moyens d'aider les itinérants à trouver des logements adaptés à leurs circonstances et à leurs besoins individuels.

L'étude a mis au jour des questions importantes susceptibles de faire l'objet d'enquêtes futures.

Qui doit assurer l'hébergement des sans-abri?

Un débat de politique, visant à déterminer quel volet du système de logement est le plus apte à accueillir préventivement les sans-abri, permettrait de trouver des moyens efficaces pour soutenir les activités des fournisseurs spécialisés dans l'accueil des sans-abri et de s'assurer que les collectivités offrent un éventail d'options de logement aux ménages sans abri ou à risque de le devenir.

Quelle est l'utilité des organismes locaux pour les fournisseurs?

Dans quelle mesure existe-t-il, chez les fournisseurs, une tendance à s'associer officiellement ou officieusement à des organismes pour répondre aux besoins en matière d'aiguillage et de soutien? Quelles sont les formes d'aide les plus innovatrices offertes par des organismes de soutien, comment sont-elles évaluées et comment peut-on les reproduire dans d'autres collectivités?

Avec l'évolution du secteur des logements sociaux, comment imprimer de nouvelles orientations aux efforts effectués pour loger les sans-abri?

Les besoins des personnes et ménages sans-abri ne sont pas homogènes, car les circonstances qui mènent à l'itinérance ou qui permettent d'en sortir sont nombreuses et celles-ci influent sur la pertinence d'un type de logement par rapport à un autre. Comment peut-on aider les collectivités à déterminer et à combler les besoins de certains sans-abri tout en diversifiant les types de logement et systèmes d'accès actuels?

Directrice de projet à la SCHL : Anna Lenk

Consultants pour le projet de recherche :
Deborah Hierlihy, Oriole Research and Design Inc., en collaboration avec Paul Connelly, Connelly Consulting Services

Recherche sur le logement à la SCHL

Aux termes de la partie IX de la *Loi nationale sur l'habitation*, le gouvernement du Canada verse des fonds à la SCHL afin de lui permettre de faire de la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et d'en publier et d'en diffuser les résultats.

Le présent feuillet documentaire fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée du programme de recherche de la SCHL.

Pour consulter d'autres feuillets *Le Point en recherche* et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web à

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : 1 800 668-2642
Télécopieur : 1 800 245-9274

NOTRE ADRESSE SUR LE WEB : www.schl.ca

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

63951